

**PENGARUH PELAKSANAAN SENSUS PAJAK NASIONAL, KUALITAS PELAYANAN DAN
PENGETAHUAN PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK
(Studi Pada Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama batu)**

**Emielia Mareta
Siti Ragil Handayani
Achmad Husaini**

Program Studi Perpajakan, Jurusan Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas
Brawijaya, 105030407111044@mail.ub.ac.id

ABSTRAK

National Tax Census is implemented to improve the obedience of taxpayers. The expected goals of National Tax Census include improving tax bases, increasing the obedience to submit Tax Annual Report, improving tax revenue, updating database, and socializing and educating taxpayers. Research type is explanatory. The sample includes private taxpayers who are subjected to National Tax Census and registered at KPP Pratama Batu. Sampling method is non-probability sampling with accidental sampling technique. Data analysis method involves descriptive analysis and multiple linear regression analysis. Result of research indicates that F_{count} is 175,149 and F_{table} is 2.45 ($F_{count} > F_{table}$). It is concluded that simultaneously, National Tax Census implementation service quality and tax knowledge have significant influence on the obedience of taxpayers. Result of dominant test with Standardized Coefficients Beta has indicated that National Tax Census implementation has beta of 0.220, while service quality and tax knowledge have 0.275 and 0.617 for their betas. Based on these results, it can be said that the most dominant variable influencing the obedience of taxpayers is tax knowledge.

Keywords : *The Obedience of Taxpayers, National Tax Census Implementation, Service Quality, Tax Knowledge*

PENDAHULUAN

Negara Republik Indonesia adalah negara hukum berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang 1945, bertujuan mewujudkan tata kehidupan negara yang adil dan sejahtera serta menjamin kedudukan hukum yang sama bagi warga masyarakat. Selain itu, Indonesia merupakan salah satu negara berkembang yang melaksanakan kegiatan pembangunan nasional. Pembangunan tersebut bertujuan untuk mencerdaskan kehidupan bangsa dan kesejahteraan rakyat Indonesia secara adil, makmur dan merata. Agar tujuan tersebut dapat terwujud maka dibutuhkan dana, yang salah satunya berasal dari penerimaan pajak.

Pajak merupakan pendapatan negara yang cukup potensial untuk mencapai tujuan pembangunan nasional. Penerimaan dari sektor pajak ternyata salah satu sumber penerimaan terbesar negara. Buktinya, kontribusi pajak dalam APBN sejak tahun 2009 sampai tahun 2013 terus meningkat. Pada tahun 2009 saja kontribusi pajak sudah 70 %, tahun 2010 menjadi 74 %, tahun 2011 menjadi 76,5 %, tahun 2012 menjadi 78 % dan tahun 2013 hampir mencapai 80%, artinya bahwa kelangsungan hidup bernegara didominasi dan ditentukan dari besarnya penerimaan pajak (www.pajak.go.id). Pajak adalah suatu kontribusi wajib kepada Negara yang terutang oleh Orang Pribadi atau Badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan

tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan Negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat (Undang-Undang No.28 tahun 2007 tentang Ketentuan Umum Perpajakan).

Sistem pemungutan pajak telah mengalami perubahan yang signifikan yaitu *official assessment system* menjadi *self assessment system*. *Self assessment system* adalah sistem pemungutan pajak yang memberikan wewenang kepada wajib pajak untuk menentukan sendiri besarnya pajak yang terutang. Sistem tersebut mengandung pengertian bahwa Wajib Pajak menghitung, memperhitungkan, membayar, dan melaporkan Surat Pemberitahuan dengan benar, lengkap dan tepat waktu (Mardiasmo, 2011:7).

Tax ratio seringkali menjadi ukuran kinerja sektor perpajakan, *tax ratio* juga untuk menilai tingkat kepatuhan dan kesadaran pembayaran pajak oleh masyarakat dalam suatu negara. Melihat *tax ratio* Indonesia yang masih kecil (sekitar 12 %), pemerintah meyakini rasio pajak terhadap Produk Domestik Bruto (PDB) atau *tax ratio* harus diperbaiki (www.economy.okezone.com).

Tingkat kepatuhan Wajib Pajak dalam hal menyampaikan SPT Tahunan ke Kantor Pelayanan Pajak 2011, menunjukkan bahwa 240 juta penduduk Indonesia menurut BPS terdapat 110 juta orang pekerja. Dari 110 juta orang tersebut diasumsikan bahwa yang mempunyai penghasilan diatas PTKP adalah sekitar 50 juta

orang, tetapi ternyata yang membayar pajak baru 8,5 juta pekerja. Artinya rasio SPT Tahunan PPh Orang Pribadi terhadap total kelompok pekerja yang diasumsikan memiliki penghasilan diatas PTKP adalah sebesar 17% (www.pajak.go.id).

Rendahnya kepatuhan Wajib Pajak disebabkan oleh kurangnya kesadaran Wajib Pajak untuk melaksanakan kewajiban, kurangnya jumlah pegawai pajak, penegakan hukum yang masih kurang optimal dan tidak adanya data tentang Wajib Pajak. *Database* yang lengkap dan akurat berpengaruh terhadap efektivitas pelaksanaan penegakan hukum dan juga kepatuhan Wajib Pajak yang berdampak pada penerimaan pajak. Menyadari hal tersebut, Dirjen Pajak kembali menggulirkan kebijakan baru (*New Policy*) yaitu Sensus Pajak Nasional (SPN) yang dikeluarkan dalam rangka memperluas basis pajak berupa kegiatan pengumpulan data mengenai kewajiban perpajakan, menggali potensi pajak yang dianggap potensial dan melindungi penerimaan negara dengan mendatangi subjek pajak (Orang Pribadi atau Badan) di seluruh wilayah Indonesia yang dilakukan secara serentak dan bertahap.

Salah satu daerah di Jawa Timur yang berpotensi pajak yang masih bisa digali adalah wilayah kota Batu. Menurut data Badan Pusat Statistik kota Batu, Jumlah penduduk kota Batu pada tahun 2011 mencapai 191.254 jiwa dan mempunyai jumlah kepala keluarga sebesar 52.061 kepala keluarga yang tersebar di seluruh kota Batu. Berdasarkan data jumlah kepala keluarga di kota Batu tersebut dapat dikatakan bahwa masih terdapat potensi pajak yang masih harus digali oleh KPP Pratama Batu melalui kegiatan program Sensus Pajak Nasional. SPN periode 2012 di KPP Pratama Batu menargetkan responden melalui SPN mencapai 5.441 Wajib Pajak yang akan di sensus. Target ini mencakup responden orang pribadi berjumlah 5.427 maupun badan usaha berjumlah 14 wajib pajak, rata-rata yang disensus yaitu wajib pajak orang pribadi. SPN dengan tujuan untuk perluasan basis pajak, peningkatan penerimaan pajak, peningkatan jumlah penerimaan SPT tahunan dan pemutakhiran data Wajib Pajak (Buku Panduan SPN, 2011:8).

Berdasarkan tujuan SPN tersebut KPP Pratama Batu mencapai hasil penambahan wajib pajak baru dan peningkatan pelaporan SPT dapat dilihat pada tabel 2 berikut ini :

Tabel 1. Data Jumlah Wajib Pajak Baru dan Pelaporan SPT

Tahun	Jumlah Wajib Pajak Baru	Jumlah yang Menyampaikan SPT	Persentase Kepatuhan (%)
2011	2.112	974	46,1
2012	1.851	1.211	65,4
2013	1.870	892	47,7

Sumber : KPP Pratama Batu, 2014

Tabel 1 tersebut menunjukkan bahwa persentase kepatuhan WP OP baru di KPP Pratama Batu dari tahun 2011 sebesar 46,1 %, meningkat pada tahun 2012 sebesar 65,4 % sedangkan menurun lagi pada tahun 2013 sebesar 47,7 %. Menurut petugas pajak jumlah masyarakat yang di sensus pajak lebih banyak pada tahun 2012, sehingga kontribusi dalam penambahan Wajib Pajak baru lebih banyak pada tahun 2012.

Selain dari implementasi kebijakan-kebijakan konkrit, seperti *sunset policy* dan Sensus Pajak Nasional yang telah digulirkan dengan tujuan peningkatan pendapatan dalam bidang perpajakan, sehingga menambahkan jumlah Wajib Pajak, maka dibutuhkan pelayanan yang baik dan berkualitas untuk Wajib pajak. Sejak tahun 1983 yaitu awal mulainya reformasi perpajakan, pemerintah mengubah kebijakan sistem pemungutan pajak *official assesment* menjadi *self assesment sistem*. *Self assesment sistem* memiliki ciri Wajib Pajak aktif yaitu mulai dari menghitung, menyetor dan melaporkan sendiri pajak yang terutang (Masdiasmo, 2009:7) ,jadi fungsi fiskus hanya memberi pengawasan, konsultasi dan pelayanan terhadap Wajib Pajak yang akan melaksanakan kewajiban perpajakannya, hal ini mewajibkan Wajib Pajak untuk mengetahui atau memiliki pengetahuan dalam bidang perpajakan yang cukup memadai, mulai dari pengetahuan tentang cara menghitung pajak terutang, menyetor pajak terutang dan melaporkan kewajiban perpajakannya. Tidak hanya usaha Wajib Pajak, tetapi juga harus diiringi dengan kebijakan yang diberikan Direktorat Jenderal Pajak untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dengan memberikan pelayanan yang berkualitas dan pemahaman perpajakan yang dapat diberikan pada Wajib Pajak yaitu berupa pengetahuan pajak.

Rendahnya tingkat kepatuhan Wajib Pajak diatas juga telah dilihat dalam kondisi perpajakan di KPP Pratama Batu secara khusus, hingga tahun 2013 terdapat sebanyak 19.076 Wajib Pajak Orang Pribadi (WP OP) yang terdaftar dan sebanyak 17.455 WP OP yang efektif. Namun 9.805 WP OP yang menyampaikan SPT, hal ini menunjukkan

bahwa tingkat kepatuhan WP OP di kota Batu hanya 56,2 %.

Berdasarkan penjelasan tersebut terlihat bahwa kepatuhan WP OP di KPP Pratama Batu masih perlu ditingkatkan. Adanya program Sensus Pajak Nasional yang telah memperluas basis data dari bertambahnya jumlah wajib pajak baru, dapat dilihat jumlah pelaporan SPT meningkat dari tahun ke tahun, dimana petugas pajak mengawasi dan menghimbau kepatuhan WP OP baru dalam jangka waktu satu tahun. Maka peneliti merasa tertarik untuk melakukan penelitian dan mengambil judul “ **Pengaruh Pelaksanaan Sensus Pajak Nasional, Kualitas Pelayanan, dan Pengetahuan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Pada Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Batu)**”.

KAJIAN PUSTAKA

Sensus Pajak Nasional

Sensus Pajak Nasional adalah kegiatan pengumpulan data mengenai kewajiban perpajakan dalam rangka memperluas basis pajak, pencapaian target penerimaan perpajakan dan pengamanan penerimaan negara dengan mendatangi subjek pajak di seluruh Indonesia, yang dilakukan oleh Dirjen Pajak bekerjasama dengan pihak lain (Buku Panduan SPN, 2011: 12).

Berdasarkan tujuan yang ingin dicapai oleh Dirjen Pajak, maka pelaksanaan program Sensus Pajak Nasional adalah untuk menjangkau seluruh potensi perpajakan yang diuraikan sebagai berikut :

1. Perluas basis perpajakan

Sensus Pajak Nasional ditujukan untuk memperluas basis perpajakan, karena di Indonesia masih banyak subjek pajak yang seharusnya sudah memiliki kewajiban perpajakan namun belum terdaftar sebagai Wajib Pajak.

2. Peningkatan penerimaan pajak

Dengan dilaksanakannya Sensus Pajak Nasional, maka dapat diketahui Wajib Pajak yang potensial, sehingga Wajib Pajak yang seharusnya dikenakan pajak dapat melaksanakan kewajiban membayar pajak yang berimbas pada meningkatnya penerimaan pajak.

3. Pemutakhiran data Wajib Pajak

Salah satu kegiatan yang dilakukan Sensus Pajak Nasional adalah melakukan pendataan ulang terkait kondisi Wajib Pajak saat ini. Dengan dilaksanakannya Sensus Pajak Nasional, maka Dirjen Pajak dapat mengetahui informasi terkini dari Wajib Pajak.

4. Sosialisasi atau penyuluhan tentang hak dan kewajiban Wajib Pajak

Pemahaman mengenai perpajakan khususnya hak dan kewajiban pajak masih minim diketahui oleh subjek pajak, hanya sebagian subjek pajak yang mengerti, oleh karena itu Sensus Pajak Nasional bertujuan untuk melakukan sosialisasi mengenai hak dan kewajiban pajak kepada Wajib Pajak maupun calon Wajib Pajak.

5. Pengawasan tentang kepatuhan Wajib Pajak

Dengan dilaksanakannya Sensus Pajak Nasional, maka subjek pajak dan objek pajak dapat diawasi kepatuhannya dalam memenuhi kewajibannya.

6. Penciptaan keadilan perpajakan

Sensus Pajak Nasional juga bertujuan untuk menciptakan keadilan perpajakan bagi Wajib Pajak. Kegiatan Sensus Pajak Nasional dilakukan dengan penyisiran secara langsung oleh petugas pajak, apabila terdapat Wajib Pajak yang belum memenuhi kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan dapat terdeteksi. (Buku Panduan SPN, 2011:8).

Tindak Lanjut Sensus Pajak Nasional

Tindak lanjut Sensus Pajak Nasional perlu dilakukan untuk memberi tindakan kepada Wajib Pajak yang belum patuh terhadap kewajiban perpajakannya.

Berdasarkan hasil dari pelaksanaan Sensus Pajak Nasional, maka tindak lanjut dari Kantor Pelayanan Pajak adalah sebagai berikut :

1. Memberikan himbauan pendaftaran NPWP
2. Melakukan pemantauan Imbauan pendaftaran NPWP
3. Membuat usulan pemeriksaan tujuan lain (pemberian NPWP secara jabatan bagi Wajib Pajak yang tidak memberikan respon imbauan)
4. Memberikan himbauan untuk menyeter pajak sewa atas tempat usaha/tempat tinggal yang disewa.
5. Memberikan himbauan kepada Orang Pribadi Pengusaha Tertentu (OPPT) untuk mendaftarkan diri guna memperoleh Nomor Pokok Wajib Pajak bagi setiap tempat usaha. Memberikan himbauan supaya melaporkan SPT (Surat Pemberitahuan) Masa Pajak Penghasilan Pasal 21 atas gaji yang dibayarkan kepada karyawannya. (Sumarsan, 2012:13-14).

Kualitas Pelayanan

Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (Meneg PAN) Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, memberikan pengertian pelayanan publik yaitu segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan

kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Sementara itu, pelayanan fiskus yaitu segala kegiatan pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak dalam membantu, membimbing, atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan Wajib Pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya. Berdasarkan pengertian dan penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan adalah perbandingan persepsi tentang layanan antara pengguna dengan petugas pelayanan.

Kualitas suatu produk ataupun jasa perlu ditentukan melalui dimensi-dimensinya. Berikut dimensi kualitas pelayanan/jasa menurut yaitu terdapat lima dimensi kualitas pelayanan utama yang disusun sesuai urutan tingkat kepentingan relatifnya sebagai berikut :

1. Bukti Fisik (*Tangibles*) : Dapat berupa tampilan fisik, peralatan, penggunaan alat bantu yang dimiliki pemberi layanan
2. Reliabilitas (*Reliability*) : Kesesuaian antara kenyataan pelayanan yang diberikan dengan pelayanan yang dijanjikan.
3. Daya Tanggap (*Responsiveness*) : Kemampuan dalam pemberian pelayanan secara tepat dan cepat.
4. Jaminan (*Assurance*) : Keahlian yang diperlukan dalam memberikan pelayanan sehingga pelanggan atau masyarakat merasa terbebas dari resiko atau kerugian karena gagalnya pelayanan.
5. Empati (*Empathy*) : Adanya kedekatan dan pemahaman baik antara pemberi pelayanan dengan masyarakat (Tjiptono dan Chandra, 2011:198).

Pengetahuan Pajak

Pengetahuan pajak adalah informasi pajak yang dapat digunakan wajib pajak sebagai dasar untuk bertindak, mengambil keputusan, dan untuk menempuh arah atau strategi tertentu sehubungan dengan pelaksanaan hak dan kewajibannya dibidang perpajakan (Carolina ,dkk, 2009:7).

Didalam faktor-faktor pengetahuan wajib pajak tinggi rendahnya pengetahuan wajib pajak dapat diukur dengan:

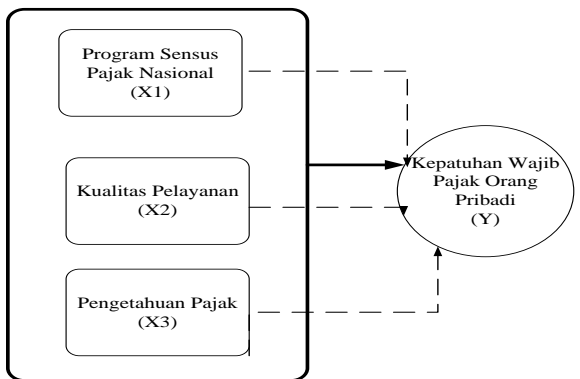
1. Pemahaman prosedur atau cara pengisian SPT
Pemahaman prosedur atau cara pengisian SPT (meliputi proses penghitungan dan perlakuan pajak terhadap penghasilan wajib pajak, tarif PPh, final/tidak final, jumlah PTKP (penghasilan tidak kena pajak), Penghasilan Kena Pajak, dan untuk memperoleh jumlah pajak terutang yaitu dengan mengalikan PKP dengan tarif pajak

2. Pemahaman batas waktu pelaporan SPT
Batas waktu peyeteran dan penyampaian Surat Pemberitahuan Masa dan tahunan.
3. Pemahaman sanksi perpajakan dan administrasi
Berdasarkan Undang - Undang perpajakan dikenal dua macam sanksi, yaitu sanksi administrasi dan sanksi pidana.

Kepatuhan Wajib Pajak

Istilah bila diambil dari definisi kepatuhan secara umum, dalam pengertian perpajakan bahwa kepatuhan perpajakan merupakan taat, tunduk dan patuh serta melaksanakan ketentuan perpajakan. Jadi Wajib Pajak yang patuh adalah Wajib Pajak yang taat dan memenuhi serta melaksanakan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku. Kepatuhan perpajakan dapat didefinisikan sebagai suatu keadaan di mana Wajib Pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya (Rahayu, 2010:138).

HIPOTESIS



Gambar 1. Model Penelitian

- H₁ : Diduga pelaksanaan Sensus Pajak Nasional, kualitas pelayanan, dan tingkat pengetahuan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.
- H₂ : Diduga Variabel pengetahuan pajak secara parsial berpengaruh dominan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian penjelasan (*explanatory research*). Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Populasi dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar dan telah di Sensus Pajak periode 2011, 2012 dan 2013 oleh KPP Pratama Batu sebanyak 7.353 orang. Ukuran sampel yang digunakan dihitung dengan rumus slovin sehingga besarnya sampel adalah 98,65 dibulatkan menjadi 99 orang responden. Metode pengumpulan data pada

penelitian ini menggunakan kuesioner. Metode pengambilan sampel yang digunakan adalah *non probability sampling* dengan teknik *accidental sampling*. Teknis analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif dan analisis regresi linear berganda.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas dan Realibilitas

Berdasarkan perhitungan nilai koefisien korelasi dengan menggunakan bantuan *software* SPSS, didapatkan seluruh item penelitian dikatakan valid karena nilai *r*_{hitung} lebih besar dari *r*_{tabel} 0.195. Sehingga item-item dapat di ukur sesuai dengan variabel penelitian.

Uji reabilitas dihitung menggunakan nilai *alpha cronbach* dengan menggunakan bantuan *software* SPSS, didapatkan nilai dari *Cronbach Alpha* untuk semua variabel lebih besar dari nilai *r*_{tabel} (0,6), sehingga dapat disimpulkan bahwa semua variabel yang digunakan untuk penelitian sudah reliabel.

Hasil Analisis regresi linear Berganda

Berdasarkan analisis regresi yang telah dilakukan diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 2 : Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Model		Unstandardize Coefficients		Standardiz Coefficient	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.894	1.199		3.247	.002
	X1	.205	.050	.220	4.133	.000
	X2	.248	.041	.275	6.037	.000
	X3	.371	.031	.617	12.131	.000

a. Dependent Variable: Y

Dengan berdasarkan hasil perhitungan regresi pada tabel diatas didapatkan suatu persamaan garis regresi sebagai berikut

Y = 3.894 + 0,205 X₁ + 0,248 X₂ + 0,371 X₃ + e

Penjelasan masing-masing nilai koefisien regresi dari persamaan regresi di atas adalah sebagai berikut:

a = 3.894 : Merupakan nilai konstanta persamaam regresi apabila pelaksanaan Sensus Pajak Nasional (X1), kualitas pelayanan (X2), dan pengetahuan pajak (X3) konstan maka kepatuhan wajib pajak sama dengan 3.894

b₁ = 0.205 : Merupakan nilai koefisien regresi variabel Pelaksanaan Sensus Pajak Nasional (X1) mengalami peningkatan dan variabel lain konstan maka Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi akan mengalami kenaikan sebesar 0.205. Nilai koefisien regresi positif, menunjukkan bahwa kepatuhan tersebut mengalami peningkatan.

b₂ =0.248: Merupakan nilai koefisien regresi variabel Kualitas pelayanan (X2) mengalami peningkatan dan variabel lain konstan maka kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi akan mengalami kenaikan sebesar 0.248. Peningkatan kepatuhan tersebut ditunjukkan oleh nilai koefisien regresi yang positif

b₃ =0.371: Merupakan nilai koefisien regresi variabel pengetahuan pajak (X3) mengalami peningkatan dan variabel lain konstan maka kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi akan mengalami kenaikan sebesar 0.205. Peningkatan kepatuhan tersebut ditunjukkan oleh nilai koefisien regresi yang positif.

Hasil Pengujian Hipotesis

1. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R²)

Tabel 3 : Hasil koefisien determinasi (R²)

Model	R	R Square	Adjusted R Square
1	.920 ^a	.847	.842

Keterangan : a.Predictors: (Constant), X3, X2, X1

b. Dependent Variable: Y

Berdasarkan rekapitulasi hasil analisis regresi berganda dari masing-masing variabel yaitu Variabel Pelaksanaan Sensus Pajak Nasional, Kualitas pelayanan, dan Tingkat pengetahuan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Y), ternyata memiliki multiple R (korelasi berganda) sebesar 0.920, angka ini menunjukkan kuatnya hubungan antara seluruh variabel bebas dengan variabel terikat. Angka tersebut mendekati 1, berarti hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat sangat erat. Sedangkan koefisien determinasi sebesar 0.842, hal ini berarti pengaruh variabel pelaksanaan Sensus Pajak Nasional, kualitas pelayanan, dan pengetahuan pajak sebesar 84 % sedangkan sisanya 16 % dijelaskan variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

2. Hasil Uji Simultan (F-Test)

Guna melihat apakah variabel independen secara bersama-sama mempengaruhi variabel dependent secara nyata atau tidak, dengan menggunakan Uji F yaitu dengan cara membandingkan nilai *F*_{hitung} dengan *F*_{tabel}.

Tabel 4 : Hasil Uji Secara Simutan

Model	Sun of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	784.027	3	261.342	175.149	.000
	141.751	95	1.492		
	925.751	98			

a.Predictors : (Constant), X3, X2, X1

Berdasarkan hasil uji F pada tabel 27, dapat terlihat bahwa F_{hitung} sebesar 175.149, sedangkan F_{tabel} pada taraf nyata 5 % menunjukkan nilai sebesar 2.45. karena $F_{hitung} > F_{tabel}$, maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel-variabel bebas berupa pelaksanaan Sensus Pajak Nasional, kualitas pelayanan, dan pengetahuan pajak secara bersama-sama (simultan) terhadap variabel terikat yaitu kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Dapat disimpulkan bahwa hipotesis diterima.

3. Hasil Uji Parsial (t-Test)

Dilakukan uji parsial untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat. Adapun hasil uji t untuk Variabel X_1 , X_2 dan X_3 adalah sebagai berikut :

Tabel 5 : Rekapitulasi Hasil Uji Parsial

Variabel	t hitung	t table	Tingkat Kepercayaan
X_1	4.133	1.985	95 %
X_2	6.037	1.985	95 %
X_3	12.132	1.985	95 %

1. Variabel X_1 (Pelaksanaan Sensus Pajak Nasional)

Dengan menggunakan test dua arah, derajat bebas 95 dan taraf nyata 5%, diperoleh nilai t_{tabel} sebesar 1.985. Sedangkan dengan pengujian statistik diperoleh t_{hitung} sebesar 4.133, karena nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel pelaksanaan Sensus Pajak Nasional (X_1) dan variabel terikat kepatuhan Wajib Pajak. Dengan demikian dapat diambil kesimpulan bahwa variabel bebas X_1 adalah signifikan pada taraf nyata $\alpha = 5\%$ dengan tingkat kepercayaan 95 %.

2. Variabel X_2 (Kualitas pelayanan)

Dengan menggunakan test dua arah, derajat bebas 95 dan taraf nyata 5%, diperoleh nilai t_{tabel} sebesar 1.985. Sedangkan dengan pengujian statistik diperoleh t_{hitung} sebesar 6.037, karena nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel kualitas pelayanan (X_2) terhadap variabel terikat kepatuhan wajib pajak. Dengan demikian dapat diambil kesimpulan bahwa variabel bebas X_2 adalah signifikan pada taraf nyata $\alpha = 5\%$ dengan tingkat kepercayaan 95 %.

3. Variabel X_3 (Pengetahuan Pajak)

Dengan menggunakan test dua arah, derajat bebas 95 dan taraf nyata 5%, diperoleh nilai t_{tabel} sebesar 1.985. Sedangkan dengan pengujian statistik diperoleh t_{hitung} sebesar 12.132, karena nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara

variabel pengetahuan pajak (X_3) dan variabel terikat kepatuhan wajib pajak. Dengan demikian dapat diambil kesimpulan bahwa variabel bebas X_3 adalah signifikan pada taraf nyata $\alpha = 5\%$ dengan tingkat kepercayaan 95 %.

3. Uji Dominan

Hasil uji variabel dominan (Beta) bahwa variabel tingkat pengetahuan (X_3) mempunyai pengaruh yang paling besar dan mempunyai koefisien beta terbesar yaitu 0.617 (61%), berarti variabel tingkat pengetahuan (X_3) dinyatakan variabel yang dominan terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

Pembahasan

Berdasarkan pada hasil analisis, dapat diketahui bahwa variabel pelaksanaan Sensus Pajak Nasional, kualitas pelayanan dan pengetahuan pajak mempunyai pengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

1. Pengaruh Pelaksanaan Sensus Pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Hasil perhitungan regresi menunjukkan nilai koefisien regresi yang positif antara pelaksanaan Sensus Pajak Nasional dengan kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

Uji t menunjukkan bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$, hal ini menyatakan bahwa sikap mempunyai pengaruh yang cukup berarti. Sedangkan angka koefisien regresi dalam perhitungan menunjukkan pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Hal ini menunjukkan bahwa dengan tiap terjadinya peningkatan pelaksanaan Sensus Pajak Nasional yang meliputi kepemilikan NPWP, konsultasi perpajakan, sosialisasi hak dan kewajiban perpajakan, dan pengawasan kepatuhan kewajiban perpajakan satu satuan akan meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

Sensus Pajak Nasional adalah kegiatan pengumpulan data mengenai kewajiban perpajakan dalam rangka memperluas basis pajak, pencapaian target penerimaan perpajakan, dan pengamanan penerimaan negara dengan mendatangi subjek pajak di seluruh Indonesia, yang dilakukan oleh Ditjen pajak bekerjasama dengan pihak lain (Sumarsan, 2012:1).

Tahapan-tahapan kegiatan sosialisasi Sensus Pajak Nasional meliputi sosialisasi sebelum *launching* SPN, *launching* SPN, sosialisasi setelah *launching* SPN, sosialisasi sebelum melakukan SPN, serta sosialisasi dan pelayanan pada saat SPN. Sosialisasi secara tidak langsung adalah sosialisasi yang dilakukan oleh pihak perantara yang bekerja sama dengan Direktorat Jenderal Pajak. Sosialisasi secara tidak langsung

dilakukan melalui media seperti media online, televisi, radio, koran, majalah, *outdoor kit* (berupa *billboard*, leaflet, umbul-umbul, dan spanduk), *indoor kit* (berupa poster, banner, *hanging*, *mobile lift branding*, *escalator branding*, pendirian pojok pajak, dan mobil keliling).

Dengan adanya sosialisasi pajak berarti Wajib Pajak akan lebih mengetahui mengenai peraturan dan tata cara perpajakan sehingga pengetahuan Wajib Pajak akan bertambah, dengan begitu Wajib Pajak dapat melaksanakan kewajiban dan hak perpajakannya.

2. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Hasil perhitungan regresi menunjukkan nilai koefisien regresi yang positif, variabel kualitas pelayanan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

Uji t menunjukkan bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$, hal ini menyatakan bahwa pelayanan mempunyai pengaruh yang cukup berarti. Sedangkan angka koefisien regresi dalam perhitungan menunjukkan pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Hal ini menunjukkan bahwa dengan tiap terjadinya peningkatan kualitas pelayanan yang meliputi fasilitas pelayanan, profesionalisme pelayanan, kesiapan pelayanan, kenyamanan pelayanan, dan kemampuan dalam memberikan perhatian dalam pelayanan sebesar satu satuan yang akan meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

Pelayanan perpajakan dibentuk oleh dimensi kualitas Sumber Daya Manusia (SDM), ketentuan perpajakan, dan sistem informasi perpajakan Suryadi (2006). Standar kualitas pelayanan prima kepada Wajib Pajak akan terpenuhi bilamana SDM melaksanakan tugasnya secara profesional, disiplin, dan transparan. Dalam kondisi Wajib Pajak merasa puas atas pelayanan yang diberikan kepadanya, maka mereka cenderung akan melaksanakan kewajiban membayar pajak sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Dengan demikian sistem informasi perpajakan dan kualitas SDM yang handal akan menghasilkan pelayanan perpajakan yang semakin baik.

Pelayanan yang berkualitas harus diupayakan dapat memberikan 4 K yaitu keamanan, kenyamanan, kelancaran, dan kepastian hukum yang dapat dipertanggungjawabkan. Pentingnya kualitas aparat (SDM) perpajakan dalam memberikan pelayanan kepada Wajib Pajak, berarti aparat pajak harus benar-benar mampu dan ahli pada semua keahlian dibidangnya masing-masing.

Pelayanan yang maksimal yang diberikan oleh pemerintah melalui Kantor Pelayanan

pajak akan sangat menggugah hati masyarakat dalam kesediaannya membayar pajak, karena masyarakat akan dapat merasakan pelayanan yang diberikan benar-benar sesuai dengan standar peraturan yang telah ditentukan. Kondisi ini akan sangat berpengaruh dalam usaha peningkatan kinerja penerimaan pajak.

3. Pengaruh pengetahuan pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Hasil perhitungan regresi menunjukkan nilai koefisien regresi positif dari variabel pengetahuan pajak dengan kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

Uji t menunjukkan bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$, hal ini menyatakan bahwa pengetahuan mempunyai pengaruh. Sedangkan angka koefisien regresi dalam perhitungan menunjukkan pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Hal ini menunjukkan bahwa dengan tiap terjadinya peningkatan pengetahuan pajak yaitu pemahaman prosedur atau cara pengisian SPT, pemahaman pembayaran dan pelaporan SPT, pemahaman sanksi perpajakan dan administrasi akan meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

Pengetahuan dipengaruhi oleh banyak hal, antara lain faktor pendidikan formal. Pengetahuan seseorang tentang suatu objek mengandung dua aspek yaitu aspek positif dan negatif. Kedua aspek ini akan menentukan sikap seseorang, semakin banyak aspek positif makin positif terhadap objek tertentu.

Semakin tinggi pengetahuan dan pemahaman wajib pajak, maka wajib pajak dapat menentukan perilakunya dengan lebih baik dan sesuai dengan ketentuan perpajakan. Namun jika wajib pajak tidak memiliki pengetahuan mengenai peraturan dan proses perpajakan, maka wajib pajak tidak dapat menentukan perilakunya dengan tepat. Upaya untuk meningkatkan kesadaran wajib pajak sehingga wajib pajak semakin patuh adalah dengan meningkatkan pengetahuan di bidang perpajakannya (Nugroho, 2012).

Kesadaran wajib pajak dibentuk oleh dimensi persepsi Wajib Pajak, pengetahuan Wajib Pajak, karakteristik Wajib Pajak, dan penyuluhan perpajakan. Meningkatnya pengetahuan perpajakan masyarakat melalui pendidikan perpajakan, baik formal maupun non formal akan berdampak positif terhadap kesadaran Wajib Pajak untuk membayar pajak. Karakteristik Wajib Pajak yang dicerminkan oleh kondisi budaya, sosial, dan ekonomi akan dominan membentuk perilaku Wajib Pajak yang tergambar dalam tingkat kesadaran mereka dalam membayar pajak. Dengan penyuluhan perpajakan yang dilakukan secara intensif dan

kontinyu akan dapat meningkat pemahaman Wajib Pajak tentang kewajiban membayar pajak sebagai wujud kegotong-royongan nasional dalam menghimpun dana untuk kepentingan pembiayaan pemerintahan dan pembangunan nasional.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis regresi disimpulkan sebagai berikut :

1. Secara keseluruhan, variabel bebas yang terdiri dari variabel Pelaksanaan Sensus Pajak Nasional (X_1), kualitas pelayanan (X_2) dan pengetahuan pajak (X_3), berpengaruh signifikan terhadap variabel Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Y), diketahui $F_{hitung} > F_{tabel}$, sehingga hipotesis yang menyatakan bahwa diduga pelaksanaan Sensus Pajak Nasional, kualitas pelayanan, dan pengetahuan pajak secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dapat diterima.
2. Secara parsial, masing-masing variabel bebas yang terdiri variabel Pelaksanaan Sensus Pajak Nasional (X_1), kualitas pelayanan (X_2) dan pengetahuan pajak (X_3) berpengaruh signifikan terhadap variabel kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Y). Diketahui bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$, yang dapat dijelaskan sebagai berikut: Pelaksanaan Sensus Pajak Nasional (X_1) mempunyai koefisien regresi (b) sebesar 0.205 dengan t_{hitung} sebesar 4.133 $> t_{tabel} = 1.985$, kualitas pelayanan (X_2) dengan koefisien regresi (b) sebesar 0.248 dengan t_{hitung} sebesar 6.037 $> t_{tabel} = 1.985$, pengetahuan pajak (X_3) dengan koefisien regresi (b) sebesar 0.371 dengan t_{hitung} sebesar 12.132 $> t_{tabel} = 1.985$, Maka dari penjelasan di atas dapat dikatakan bahwa H_0 ditolak, sehingga hipotesis yang menyatakan diduga pelaksanaan Sensus Pajak Nasional, kualitas pelayanan, dan pengetahuan pajak secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dapat diterima. Berdasarkan hasil uji parsial dan penelitian terdahulu yang menerangkan bahwa hasil penelitian yang dominan yaitu variabel pengetahuan pajak (X_3) memiliki koefisien determinasi parsial (β) yang paling besar yaitu: 0.617. Hal ini dapat disimpulkan bahwa pengetahuan wajib pajak berpengaruh dominan terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian, dapat dikemukakan beberapa saran yaitu :

1. Mengacu pada hasil penelitian dimana variabel Pelaksanaan Sensus Pajak Nasional, kualitas pelayanan dan pengetahuan pajak berpengaruh signifikan terhadap variabel kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi hal merupakan indikator bagi pemerintah khususnya Ditjen Pajak dalam meningkatkan pelayanan, kebijakan, serta prosedur yang selama ini diterapkan dan ditetapkan. Hal ini dapat dijadikan konsep dan acuan bagi Pemerintah maupun Ditjen Pajak dalam melakukan kebijakan-kebijakan yang berkaitan dengan peningkatan mutu pelayanan maupun semua kebijakan fiskal.
2. Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu harus selalu menjaga kepercayaan yang telah diberikan oleh masyarakat, selalu mensosialisasikan setiap terdapat perubahan peraturan yang berkaitan dengan tarif, batas pembayaran, dan pelaporan sehingga kepatuhan ini akan terus berlangsung dan dapat meningkatkan penerimaan pajak. Selain itu juga sebaiknya pemeriksaan pajak yang dilakukan sesuai dengan permasalahan yang ada dan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku, agar wajib pajak selalu taat dan patuh serta mengerti akan tujuan pemeriksaan pajak.
3. Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu harus selalu meningkatkan pelayanan kepada masyarakat melalui kualitas layanan yang dicerminkan dari bagian pelayanan dengan kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) yang baik, yang dapat memahami kebutuhan masyarakat atau wajib pajak. Juga dapat memberikan sistem informasi perpajakan dari berbagai media yang dapat diketahui oleh masyarakat luas berdasarkan dengan ketentuan perpajakan yang jelas, sehingga masyarakat akan semakin tergugah hatinya dalam membayar pajak
4. Bagi peneliti selanjutnya, hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai acuan di dalam melakukan penelitian yang akan dilakukan, khususnya faktor internal dari individu sebagai wajib pajak, sehingga dalam penelitian lanjutan faktor eksternal atau faktor-faktor yang lainnya dapat ditinjau atau diteliti.

Daftar Pustaka

- Direktorat Jenderal Pajak. 2011. *Buku Panduan Sensus Pajak Nasional*. Jakarta
- Direktorat Jendral Pajak, 2012. "Pertumbuhan Ekonomi Indonesia Capai 6,5%", diakses Tanggal 11 Januari 2014 dari <http://www.ekonomy.okezone.com>
- Direktorat Jendral Pajak, 2012. *Strategi Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak*. Diakses pada tanggal 15 Maret 2014 dari <http://www.pajak.go.id/content/strategi-meningkatkan-kepatuhan-wajib-pajak>.
- Direktorat Jenderal Pajak, 2013. *Pertumbuhan Realisasi Penerimaan Negara per tahun*, diakses pada Januari 2014 dari <http://www.pajak.go.id/sites/default/files/Penerimaan%20Januari%20dan%20Pertumbuhannya.pdf>
- Mardiasmo. 2009 . *Perpajakan*. Edisi Revisi 2009. Yogyakarta: ANDI.
- Nugroho. 2012. *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kemauan untuk Membayar Pajak dengan Variabel Intervening*. Universitas Diponegoro. Semarang.
- Rahayu, Siti Kurnia. 2010. *Perpajakan Indonesia, Konsep dan Aspek Formal*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sumarsan, T. 2012. *Sensus Pajak Nasional Siapa Takut?* Jakarta: Penerbit PT. Indeks.
- Suryadi, 2006, "Model Hubungan Kausal Kesadaran, Pelayanan, Kepatuhan Wajib Pajak dan Pengaruhnya terhadap Kinerja Penerimaan Pajak : Suatu Survei Di Wilayah Jawa Timur", Jurnal Keuangan publik, Vol. 4, No. 1, p.105-121
- Tjiptono, Fandy dan Candra. 2008. *Etika Pelayanan Publik*. Bumi Aksara. Jakarta
- Undang-Undang No 28 Tahun 2007 tentang Perubahan ketiga atas Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan.
- Undang-Undang Dasar Republik Indonesia Tahun 1945 dan Amandemen ke Dua, Jakarta : 2000
- Carolina, Veronica. 2009. *Pengetahuan Pajak*. Diakses pada *Diakses pada tanggal 15 Mei 2014* dari www.google.com
2003. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.